

Festool slaat andere weg in met uniforme Europese dealercondities

18-11-2018 00:04



Festool ziet drie bewegingen in de markt, zegt Leo van der Werf, managing director bij Festool Nederland: “Ten eerste groeit de e-commerce, ten tweede zien we een consolidatie aan dealerzijde en op de derde plaats is er sprake van meer internationalisering en vervagen landsgrenzen. Dit brengt allerlei uitdagingen met zich mee, zowel op dealer- als op merkniveau.”

Gelijk inkoopniveau in EU

Festool gaat daarom vanaf 2019 een level-playingfield creëren voor alle dealers in Europa. De eerste stap die ze daarbij hebben ondernomen is om de parameters voor alle landen gelijk te zetten. Alle verschillende landelijke inkooprijzen, kortingsstructuren, bonuscriteria en verkoop adviesrijzen komen op één lijn. Van der Werf legt uit: “We gaan inderdaad op 1 januari 2019 naar één niveau van prijslijsten voor alle landen in Europa, alle dealercondities worden gelijk. Let wel: dit geldt niet voor de verkoopprijs die een dealer hanteert, deze bepaalt hij zelf. Als fabrikant mogen we hier niet op sturen, dat is verboden.”

Alle dealers zijn inmiddels in heel Europa geïnformeerd. “We hebben in het verleden goed geluisterd naar veel dealers en organisaties in diverse landen. Het overgrote deel deelt onze mening dat deze strategie de toekomst heeft. Daar zijn we blij mee, het geeft duidelijkheid en rust.”

“De gelijkheid bij de dealers brengen we terug ongeacht hun grootte, salesvolume of het businessmodel dat ze hanteren. Iedere dealer heeft vanaf 2019 dezelfde uitgangssituatie. Festool hanteert in heel Europa een uniform selectief distributiesysteem. Daarbinnen helpen en ondersteunen wij onze dealers op uitgebreide wijze met als doel de verwachtingen van de eindgebruiker te overtreffen”

Concrete servicebeloften na registratie

Festool staat bekend om de uitstekende kwaliteit van hun producten, daarnaast heeft het merk een uitgebreid en concreet servicepakket om professionals en dealers te ondersteunen. Deze service houdt onder andere in:• Testen zonder risico:

Wanneer een gekochte machine niet aan de wensen van de gebruiker voldoet, dan kan de gebruiker de machine binnen vijftien dagen retourneren en het aankoopbedrag terugkrijgen.

- 36 maanden gratis reparatieservice:

- Als een machine niet goed meer werkt, wordt deze gratis gerepareerd, inclusief reserveonderdelen en alle slijtagedelen. • Tien jaar voorraadgarantie van reserveonderdelen:

Elk onderdeel wordt minstens tien jaar op voorraad gehouden, na einde productie. En mocht het onverhoopt bij uitzondering niet verkrijgbaar zijn? Dan krijgt de klant gratis een nieuwe machine.

- Alles weg? Voordelig een nieuwe machine:

Bij diefstal heeft een klant kostenbescherming. Bij diefstal kan de klant voor €100 een nieuwe vervangende machine aanschaffen.

Samen relevant zijn voor de klant

“Wij meten en monitoren continu de wensen van de eindgebruikers. Daar komt telkens in terug dat zij beschikbaarheid, service en de toegevoegde waarde– in de vorm van kennis en service – erg belangrijk vinden. Met onze nieuwe strategie nemen we de dealer mee op reis door continuïteit, rust en duidelijkheid te bieden en zijn kansen te vergroten. Het is voor Festool van groot belang om de lokale dealer te behouden en samen met hem relevant te zijn voor zijn klant.”

Redactie Mixpress